

◆ Témoignage client

Une solution de recrutement
d'excellence pour une marque
d'employeur d'exception





Une solution
innovante

au service de l'image employeur

Pour répondre à ses besoins en recrutement, aussi bien qualitatifs que quantitatifs, Sephora devait mettre en place un outil de recrutement taillé sur mesure et permettant aux opérationnels et aux directeurs de régions de gérer le recrutement à une échelle locale. Le positionnement de l'enseigne étant basée sur l'innovation, la recherche de l'excellence et de la satisfaction client, il lui fallait donc un outil à la hauteur de ses ambitions.

Pour attirer les meilleurs profils du marché et les retenir, Sephora a décidé d'améliorer son image employeur – facteur clé de son image de marque – notamment en mettant en place une vitrine RH unique afin de procurer aux candidats une « entertaining employment experience ». « Il ne faut pas oublier que notre souci premier est de satisfaire nos clients, or nos candidats sont également nos clients », explique Sophie Mouhieddine, Responsable du Développement RH de Sephora.

Le contexte

Filiale de LVMH, (Moët Hennessy - Louis Vuitton) le premier groupe de luxe au monde, Sephora est l'une des plus grandes chaînes de distribution de parfums et de cosmétiques. L'enseigne emploie près de 4 000 salariés en France, au total environ 7 000 dans le monde. Forte de plus de 1 000 magasins et points de vente dans le monde, elle poursuit sa stratégie de croissance et d'innovation.

Distributeur de parfumerie sélective depuis 1970, Sephora s'est différenciée de ses concurrents par sa manière unique de transformer un moment de shopping en moment de plaisir. Cette « Entertaining Shopping Experience » est nourrie par une innovation permanente basée sur une offre différenciante, des animations surprenantes, un merchandising didactique et esthétique, des services et programmes de fidélité inédits.

Notre solution

Sephora dispose de la solution d'e-recrutement de Lumesse* pour gérer ses recrutements externes et sa mobilité interne. Après un site pilote français, elle a été déployée dans un certain nombre de pays tels que l'Espagne, la Pologne ou l'Italie.

Cet espace carrière est accessible à partir de la vitrine RH (www.leffetsephora.com) à travers laquelle l'enseigne communique sur ses métiers et ses valeurs au travers de témoignages vidéo de collaborateurs ou d'un blog RH qui facilite les échanges avec les candidats.

Transparence, innovation et satisfaction client sont perceptibles dans toutes les actions de communication interne ou externe.

« La transparence d'informations a été privilégiée dans la refonte de notre site RH. Nous avons volontairement donné la parole à nos salariés pour éviter d'être trop institutionnel, ce qui va à l'encontre de l'esprit d'innovation de Sephora. Cela permet également d'informer les candidats de la réalité de nos métiers, » commente la responsable du développement RH.

“

Nous voulions un site de recrutement très innovant. La flexibilité de la solution de Lumesse nous a permis de répondre à ce pré-requis. Notre souci premier est de satisfaire nos clients, or nos candidats sont également nos clients. Grâce à la personnalisation et à la rapidité des réponses envoyées aux postulants, au suivi des contacts et à l'absence de bug, nous avons pu constater un impact très positif sur notre marque employeur. ”

Sephora

Les résultats

La solution d'e-recrutement de Lumesse a rendu possible de nombreuses actions en ligne (diffusion de mailings ciblés, organisation de "chats" avec les candidats...). Grâce aux questions filtres, les RH peuvent mieux qualifier les CV et créer des viviers de candidats potentiels. Tout a été conçu pour entretenir une relation privilégiée avec les candidats.

« Nous voulions un site de recrutement très innovant. La flexibilité de la solution de Lumesse nous a permis de répondre à nos besoins, » confirme Sophie Mouhieddine. « Grâce à la personnalisation et à la rapidité des réponses envoyées aux candidats, au suivi des contacts, à l'absence de bug, nous avons pu constater un impact très positif sur notre marque employeur. »

La mise en place de la solution de recrutement a entraîné une augmentation du volume des candidatures qui sont passées en deux ans de 50 000 à 150 000.

« Cela nous permet aujourd'hui d'être plus sélectifs dans nos recrutements et de réaliser chaque année plus de 250 000 € d'économies sur nos coûts de recrutement », explique Sophie Mouhieddine. Elle poursuit sur les autres bénéfices de cette politique volontariste de promotion de la marque employeur : « avant, on passait des annonces presse très coûteuses pour recruter. Désormais nous communiquons autrement, sur du long terme, via internet, des blogs, des prises de parole dans la presse, etc ce qui nous permet d'entretenir une réputation employeur durable et interactive, » dit Sophie Mouhieddine.

Elle continue : « depuis que l'on communique sur la richesse des métiers de la distribution, nous recevons des candidatures de jeunes diplômés d'écoles de commerce qui, avant, ne visaient que des fonctions siège. Nous avons réussi à revaloriser les métiers de la vente et de la distribution, en adoptant une communication interactive et transparente avec nos candidats et en insistant sur les nombreuses passerelles d'évolution interne.



En bref

Solution : E-recrutement

Secteur : Distribution

Périmètre : International

Effectifs : 7 000

Suite à de forts besoins en recrutement, Sephora a décidé de faire de sa marque employeur son fer de lance. L'objectif premier étant d'attirer les meilleurs profils du marché dans un contexte de forte croissance et d'internationalisation accélérée.

Sephora a alors entrepris un chantier de promotion de sa marque employeur s'appuyant notamment sur un site de recrutement innovant et pensé pour les candidats. Pour bénéficier de la forte aura associée

à la marque, le Groupe a souhaité que le sens de la satisfaction client et l'innovation qui animent toute l'entreprise soient également une priorité pour le site internet.

Depuis la mise en place de sa solution d'e-recrutement, Sephora a pu constater une forte augmentation et une diversification des candidatures reçues. Cela permet à Sephora d'être plus sélectifs dans ses recrutements et de réaliser chaque année plus de 250 000 € d'économies sur ses coûts de recrutement.

A propos de Lumesse

Lumesse est le seul groupe d'envergure internationale qui garantit le succès de vos stratégies de gestion des talents locales. Nous aidons les entreprises du monde entier à déployer les meilleures solutions pour recruter, développer et motiver leurs équipes. La réussite de toute entreprise dépend de son capital humain, plus précisément de sa capacité à placer le bon profil au bon poste et au bon moment. Notre environnement multiculturel et notre implantation mondiale garantissent à nos clients la compréhension de leurs enjeux locaux, la prise en compte de leurs spécificités culturelles et l'intégration avec leurs systèmes existants. Pour Lumesse, vos différences constituent une force à exploiter, et non pas un obstacle à supprimer.

1700 clients dans plus de 70 pays nous font confiance : l'engagement et le professionnalisme de nos équipes ainsi que l'innovation de nos produits font la différence. Nous accompagnons les entreprises pour qu'elles puissent révéler le potentiel de leurs collaborateurs et développer les talents qui les composent, afin d'assurer leur croissance durablement. Nos solutions de gestion des talents intégrées sont flexibles et intuitives, totalement sécurisées et disponibles dans 50 langues.

Lumesse est présent dans plus de 40 pays, au travers de bureaux ou de ses partenaires locaux, en Europe, en Asie-Pacifique et en Amérique. Pour trouver le bureau le plus proche, rendez-vous sur :

www.lumesse.fr/contact



© Lumesse AS Tous droits réservés. Sans autorisation explicite de Lumesse AS ou de loi applicable concernant les copyrights, aucun élément de cette publication ne peut être reproduit, stocké ou transmis sous n'importe quelle forme, que ce soit de manière électronique, papier, ou autre.